



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 - MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA EN SISTEMAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA  
INFORMÁTICO PARA EL PLAN ESTRATÉGICO DEL COMPLEJO TURÍSTICO  
REY PARK DEL RECINTO TRES POSTES.**

**EGRESADO:**

**HUBER ARNALDO CEVALLOS MACÍAS**

**TUTOR:**

**ING. JOFFRE LEÓN ACURIO**

**AÑO 2018**

## INTRODUCCIÓN

El complejo turístico Rey Park, se encuentra ubicado en el Km 40 Guayaquil - Babahoyo entre Yaguachi y Jujan, Recinto Tres Postes, Guayas Ecuador, el mismo que brinda sus instalaciones como un centro de recreaciones para sus visitantes, además de realizar actividades internas como es el control administrativo y procesos de gestión de servicio al cliente desde el año 2000, al ser un establecimiento que recibe la visita de muchos usuarios los mismo que hacen uso de mediaciones creadas y por ende se ha podido visualizar escenarios en las que la atención del cliente ha sido considerablemente afectada debido a la cantidad de visita de los mismos ya por factores internos debido a la demanda de aglomeración de los mismos, en la actualidad este centro de recreaciones, no cuenta con un sistema que agilice el proceso de control de la planificación estratégica y agilite la gestión de servicio al cliente propia de la empresa.

Siendo conocedores que los sistemas informáticos hoy en día desempeñan un papel considerable en todo tipo de organizaciones existentes, ya que los mismos agilitan los procedimientos internos y brinda seguridad en cuanto al manejo de información útil para la empresa, muchas de las organizaciones están siendo afectadas al no prestar la atención necesaria, y darle poco interés al manejo de sistemas, debido a que piensan que están lejos de hacer uso de la tecnología.

Una técnica fundamental para que la empresa avance exitosamente es hacer uso del planteamiento estratégico, la misma que resulta satisfactoria cuando es operado haciendo uso de la tecnología y haciendo uso de un sistema informático que sea capaz de acelerar todos los procedimientos de la empresa de manera exitosa.

Con el desarrollo de este análisis se conseguirá diseñar estrategias y mecanismos que permitan realizar la sistematización de los procesos los mismos que hasta la fecha eran desarrollados de manera manual, garantizando así un manejo seguro y eficiente de los recursos de información que se desarrollan dentro del Complejo Turístico Rey Park del Recinto Tres Postes cuyo objetivo social es brindar un buen servicio a los clientes.

El desarrollo del presente trabajo no se limita, exclusivamente, a la información facilitada por el propietario de la organización, sino que pretende recopilar algunos conceptos y desarrollar unos propios acerca de la sistematización del planteamiento estratégico y su proceso de implementación en la empresa u organización.

Por otra parte, el estudio de caso está dirigido a la línea de investigación, Desarrollo de Sistemas Informáticos, ya que tiene relación con la aplicación de sistemas informáticos como es la implementación de un software para el planteamiento estratégico del complejo turístico Rey Park donde se realizara un control de gestión y procesos los mismos que se ofrecen en este establecimiento. Del mismo modo se aplicó herramientas tales como: encuesta al propietario, una debida revisión a la información facilitada por la organización, que permitieron fundamentar la información presentada.

## DESARROLLO

Basándonos en la definición escrita por Alan Thompson en su libro (Entrepreneurship and business innovation) consideramos que se estima al estudio de factibilidad como uno de los procedimientos para reconocer los obstáculos y las posibles ventajas, para poder definir detalladamente los objetivos, además de redactar resultados positivos y poder realizar una evaluación de todos los niveles de costo-beneficio que intervienen en las soluciones futuras de la problemática que se presente. (Gutiérrez Murillo , Leydy Vanessa; Jaramillo Montoya, Jaimar Daniel, 2014).

Del mismo modo Gabriel Baca Urbina en su libro (Elaboración de Proyectos, 5ta Edición) nos indica que el estudio de factibilidad llega al fondo de la investigación en fuentes secundarias y primarias en cuanto a la investigación de mercados, y detalla la tecnología que se empleará, determina los costos totales y la rentabilidad económica del proyecto, además de servir para seleccionar los datos que son importantes sobre el desarrollo y avance de un proyecto y en base a ello se llega a tomar la mejor decisión, y si se procede su estudio, desarrollo o implementación. (Urbina, 2013).

Al hacer uso práctico de las definiciones que ya se encuentran creadas, se puede determinar que un estudio de factibilidad es comúnmente más utilizado y abarca mucho más que el mismo contexto, hay tres formas hábiles para calcular la viabilidad de los proyectos de sistemas como son: etapa de la operación, capacidad técnica y factor económico. El estudio de factibilidad utiliza el resumen de datos generales lo que va a consentir realizar la toma de una buena decisión la misma que indicara si se debe continuar o suspender el proyecto de sistemas.

Dentro del contexto de planificación podemos definir que es una etapa que realizan los procesos administrativos, donde señalamos estrategias propias del avance empresarial, ya que la misma se vuelve aún más importante debido al crecimiento de los fenómenos económicos, políticos, sociales y tecnológicos, el mismo busca solucionar factores cruciales que se presenta en tiempo real para luego proyectarlos hacia escenarios futuros para obtener un mayor provecho de la utilización de la planificación haciendo correlación con las estrategias que plantee la empresa.

Por otra parte se puede definir a la estrategia empresarial como una serie de acciones que se ejecutan dentro de una empresa u organización, los mismos que son escogidos de acuerdo con una situación precisa, donde los gerentes analizan la situación presente de la empresa y conciben que podría cambiar si esto fuese necesario, aquello parte de la idea en común donde los gerentes deben de estar conscientes sobre los recursos que poseen en su empresa y que recursos deberían de adquirir en caso de faltarles.

La estrategia ha de tener en cuenta los factores estratégicos y las características de esos factores, propios de cada ámbito que además producen un sistema de consecuencias diferentes para cada uno de esos ámbitos: la estrategia de marketing por ejemplo, es diferente a la estrategia financiera o a la de la organización. (Rovere, 2015).

La planificación estratégica es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. De hecho, el concepto de estrategia y el de planificación están ligados indisolublemente, pues tanto el uno como el otro designan una secuencia de acciones ordenadas en el tiempo, de tal forma que se puede alcanzar uno o varios objetivos. Es el proceso

que consiste en decidir sobre una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas que se orientan para la consecución de dichos objetivos. (Miguel Rojas, Laura Medina, 2012, Recuperado el 20 de Diciembre del 2017).



**Fuente.** Luis R. Castellanos (Castellano, 2015)

Siendo conocedores del estudio de factibilidad y la planificación estratégica damos a conocer la problemática que se presenta en la empresa a la que se hace referencia en el caso de estudio, dando a conocer que el centro de recreaciones REY PARK ubicado en la parroquia Tres Postes del cantón Alfredo Baquerizo Moreno comenzó a funcionar en el año 2000 bajo la dirección del propietario de nacionalidad Chilena, Oswaldo Trávez, convirtiéndose en uno de los centros de entretenimiento más visitados en Ecuador y que tiene como objetivo primordial brindar un buen servicio a los clientes que visitan las instalaciones que permiten realizar todo tipo de evento social.

A demás se caracteriza por ser un centro que abarca la visita de cientos de usuarios que hacen uso de sus instalaciones y debido a la cantidad de visitas que esta empresa recibe se han encontrado situaciones en las cuales la atención al cliente se ha visto afectada, al no recibir una

atención inmediata. Por ende este inconveniente está ocasionando que los clientes no se encuentren satisfechos y se dirijan a la competencia creando una desventaja económica a la empresa.

La organización u empresa conocida como centro de recreaciones Rey Park ha dejado de pasar por alto la definición y el uso de una correcta planificación estratégica informática que se efectuó a mediano o a largo plazo, que le permita tener un claro horizonte de desarrollo del mismo, asegurando así la asignación de recursos correspondiente para lograr sus metas y brindar una correcta atención.

En la actualidad el centro de recreaciones no cuenta con una ayuda informática, necesaria como un aporte para disminuir el índice de riesgo sobre la gestión de servicio al cliente que se realizan constantemente en dicha organización, que facilite realizar las operaciones realizadas en este centro de recreaciones de modo que el impacto que se espera que con el estudio de la sistematización del planteamiento estratégico es el de mejorar la atención al cliente, en este proyecto, se propone el plan informático y estratégico para disminuir significativamente la presencia del problema, por lo que surge la pregunta ¿De qué manera incide la gestión de servicio al cliente en los predios del centro de recreaciones antes mencionado y cuáles son los beneficios que se obtendrían con el estudio de factibilidad para la implementación de un sistema informático para el planteamiento estratégico?.

En base al estudio realizado se puede identificar como objetivo principal dentro de la problemática el análisis de la planificación estratégica para cada área que se operan dentro del centro de recreaciones Rey Park para así lograr identificar las posibles soluciones y poder

ofrecer un servicio de calidad a los clientes aumentando su eficiencia y disminuyendo las pérdidas económicas, además de fundamentar teóricamente las variables que se visualicen en el problema de investigación para sustentar su desarrollo.

Por otra parte también consiste en lograr un mejor servicio mediante el ofrecimiento del servicio de calidad acorde a las necesidades de cada uno, siendo fundamental orientar efectivamente sus recursos y capacidades existentes en beneficio individual y colectivo generando así progreso social.

El presente trabajo aplica un modelo de gestión sobre el planteamiento estratégico de la organización a la cual se está estudiando, y como resultados de los mismos se implementaran conceptos teóricos además de dar a conocer las herramientas de factibilidad organizacional. Por lo tanto, es de vital importancia señalar que el alcance de este caso de estudio consiste hasta el estudio de factibilidad y que la implementación del mismo es responsabilidad de la empresa u organización a la que se está realizando el estudio de caso.

Realizada la investigación y conocida más de cerca la problemática que se presenta en el centro de recreaciones REY PARK, consideramos que es importante la aplicación de nuevas estrategias para mejorar la gestión de servicio de atención al cliente, de igual forma la planificación estratégica va a permitir desarrollar y descubrir los servicios que mantengan al negocio en un rango competitivo favorable, el mismo que será apreciado por los clientes. Todas las empresas deben identificar cuáles son sus fortalezas para poder brindar los servicios que las posicionan correctamente en referencia a la competencia y a su vez que permita disminuir sus debilidades.

Debemos de considerar que los retos organizativos que se presentan vienen dados por cuestiones o problemas internos de la empresa, los mismos que deben de ser identificados por los directivos y poder resolverlas antes de que se conviertan en problemas importantes. Es por eso que existe la necesidad de que la empresa emprenda acciones antes de que los problemas se les vayan de las manos. Esto solo lo pueden realizar los directivos que se encuentran bien informados sobre los retos organizativos y los aspectos más importantes de recursos humanos. (Luis Gómez, David Balkin, Robert Cardy, 2016).

El interés por resolver este inconveniente radica en ajustar las estrategias creadas para los clientes internos y mejorar su desempeño dentro de la empresa donde operan, o en la capacidad de reformarla y ofrecer un mejor servicio. La novedad de la propuesta constituye la estrategia y su sostenibilidad en el mercado a través de un cambio e innovación del planteamiento estratégico, es decir, que la eficiencia calidad, capacidad de satisfacer al cliente e innovación son elementos importantes para el logro de la empresa de ofrecer un buen servicio y el aumento de ingresos.

Con referencia al desarrollo del presente caso de estudio, la metodología de investigación elaborada fue deductiva, teniendo como objetivo abarcar desde lo general a lo más fundamental o esencial, brindándonos como resultado una conclusión coherente sobre el tema estipulado. De igual modo se empleó un proceso de investigación cualitativa mediante el método de entrevista como mecanismo para la recopilación de información, la cual se llevó a cabo por observación directa siendo de suma importancia ya que nos permite un reconocimiento sistemático factible, facilitando así la detección de los diferentes factores que intervienen en nuestra problemática planteada de forma específica, entendiéndose que existirá validez en los datos obtenidos al no modificar o cambiar el entorno donde esta fue realizada.

Mientras tanto la síntesis bibliográfica fue la base que ayudó a evidenciar y comprobar el contexto de la investigación, además de obtener a su vez una estructura progresiva y ordenada de las distintas fuentes teóricas citada o prescrita que fueron utilizadas para las respectivas consultas durante el trayecto de ejecución del caso de estudio, sustentado así científicamente la investigación redactada.

Basándonos en la definición de los autores (Alan Dennis; Haley Wixom Barbara; M. Roth Roberta, 2014) nos determina que el análisis de factibilidad nos permite identificar los riesgos que se consideran importantes ya que se encuentran directamente asociados con el proyecto, los mismos que deberán de ser manejados en caso de ser aprobado. De igual forma con la petición del sistema, todo tipo de empresa posee sus propios procesos y formas para realizar un correcto estudio de factibilidad, más sin embargo se incluyen tres áreas importantes a evaluar como es: la factibilidad técnica, factibilidad organizacional u operativa y la factibilidad económica.

Respecto a la definición anterior y en base a la investigación realizada en el complejo turístico Rey Park procederemos a realizar el estudio de factibilidad respectivo para poder así determinar si se podría implementar un sistema informático que gestione los procedimientos internos en torno al planteamiento estratégico que se utiliza en dicha empresa.

### **Factibilidad de implementación del sistema**

Luego de indicar la problemática que se presenta y de haber establecido las causas principales que ameritan la necesidad de uso de un sistema, es pertinente desarrollar un estudio de factibilidad que permita determinar la capacidad técnica y la infraestructura tecnológica que implica la implantación del software en cuestión, y el grado de aceptación que la propuesta

genera dentro la empresa, además de establecer el costo-beneficio de la misma. (Rivas, 2013).

En el presente caso de estudio permitió determinar todas las posibilidades de desarrollar e implementar el sistema propuesto, considerando los aspectos que se tomaron en cuenta, los cuales se describen a continuación.

**Figura 2.** Factibilidad de implementación

<b>Factibilidad de implementación</b>		
<p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuenta con los recursos necesarios para la implementación del sistema?</li> <li>- ¿Mejorara la gestión de procesos al implementarse el sistema?</li> </ul>	<p><b>Operativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La implementación del sistema es necesaria?</li> <li>- ¿Cuenta con el recurso humano para el manejo del sistema?</li> </ul>	<p><b>Económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Costo estimado de la implementación?</li> <li>- ¿Costo del personal?</li> <li>- ¿Costo del software?</li> </ul>

**Fuente.** Elaboración Propia

#### ➤ **Factibilidad Técnica**

La Factibilidad Técnica consiste en una evaluación donde se debe demostrar la facultad de la implementación del sistema para poder ponerse en marcha y poder sostenerse durante el período establecido, además de poder indicar que el sistema que hace énfasis en la planeación se ha desarrollado diligentemente examinando las necesidades, restricciones y objetivos que la empresa requiere, aprovechando de este modo todos los recursos que entrega la organización. (MarioTi, 2013).

#### **Lenguajes y herramientas que se podrían utilizar.**

El complejo turístico Rey Park requiere la implementación del sistema informático que permita gestionar los procesos del planteamiento estratégico, el mismo que se podrá desarrollar de forma de aplicación de escritorio. Dicho sistema se puede diseñar mediante las siguientes aplicaciones para su desarrollo.

**Tabla 1.** Software para el Desarrollo

Categoría	Software
Gestor de base de datos	Postgresql
	Sql server
	Mysql
	Oracle
Editor de código	Visual Studio.Net
	NetBeans
	Delphi

**Fuente.** Elaboración Propia

El software que se utilice para el desarrollo de la aplicación de escritorio podría incorporar uno de los SGBD mencionados en la tabla anterior, este software va a permitir el desarrollo y posterior mejora en la planificación estratégica de la organización. Tanto los gestores de base de datos como la aplicación de desarrollo se distribuyen gratuitamente a través internet donde puede ser descargado desde la páginas oficiales.

### **Hardware que se requieren para el desarrollo y el funcionamiento del sistema.**

Actualmente el complejo turístico Rey Park posee los equipos computacionales necesarios dentro de sus instalaciones, los mismos que tienen la capacidad suficiente como para soportar la ejecución de los procesos que implica la utilización del sistema en el equipo. Detallando el hardware necesario para el funcionamiento del sistema informático.

- ✓ Procesador Core I5
- ✓ Memoria Ram 4 Gb
- ✓ Disco Duro 500 Gb (requerimiento mínimo)
- ✓ Tarjeta de Video
- ✓ Mouse

- ✓ Teclado
- ✓ Monitor

### **Conclusión de la factibilidad técnica**

Técnicamente es factible la implementación del sistema, dado que se requiere una herramienta de desarrollo que es completamente gratuita, lo que no implica la compra de nuevos productos que gestionen este proceso, además de constatar que la empresa posee los componentes técnicos necesarios para hacer uso de los mismos en el desarrollo del software futuro.

#### ➤ **Factibilidad Operativa.**

Dentro del estudio de factibilidad operativa se debe analizar los recursos humanos que posee la organización además de realizar una valoración de la estructura organizacional de la misma, en los recursos humanos, se requiere observar si la empresa cuenta con el personal con conocimientos técnicos para operar el sistema que se desarrollara y posteriormente se implementara, los conocimientos básicos de computo del personal son un punto clave, de igual forma es importante delimitar este estudio, por lo que interesa encontrar al personal que posea el perfil ideal para operar el sistema, y en ningún momento se desea realizar una auditoría de puestos. (Sistemasumma, 2015).

Dentro del estudio de la factibilidad operativa se puede indicar que el uso e implementación del sistema informático permitirá al gerente propietario del complejo turístico Rey Park o al futuro usuario del sistema, gestionar todos los procesos internos que se realizan en dicho establecimiento, además por lo que hacemos énfasis en documentaciones basadas en

estudios realizados anteriormente, los mismos que son utilizados para prevenir errores que se presenten a futuro en la administración.

Los empleados encargados del área de atención al cliente ven factible la implementación de un sistema, puesto que consideran resultara favorable para la empresa la utilización del software, además facilitara la tarea que realizan diariamente, por lo que existe el deseo de los usuarios directos de colaborar y participar en la implementación del proyecto y ser previamente capacitados, dándonos a conocer que desde el punto de vista operativo es completamente factible.

➤ **Factibilidad económica.**

La valoración económica posee como objetivo fundamental lograr identificar cual sería el aporte del proyecto al ser implementado, además de medir la contribución dentro de la valoración de los bienes y el cumplimiento de los objetivos socio-económicos que se requieran, según su contribución a los mismos. (Cevallos, 2014).

Dentro de esta fase de análisis se logró determinar cuáles son los recursos necesarios para realizar el posible desarrollo del sistema, además de evaluar los costos y beneficios que se obtendrán al realizar este estudio, también consideramos que la empresa dispone del financiamiento necesario para invertir en el desarrollo del proyecto cuando el propietario así lo disponga.

Mediante un estudio de mercado tecnológico a nivel nacional se pudo determinar que el costo del equipo necesario que se detalló en la factibilidad técnica tiene un costo accesible de \$570 (costo mínimo) y el coste del desarrollo, implementación, manteniendo y capacitación

del personal que estará a cargo del sistema aproximadamente de \$ 1800, dándonos un presupuesto del costo general de \$2370, sin embargo ese es un presupuesto inicial, el mismo que puede variar dependiendo al tiempo de desarrollo, cabe recalcar que la empresa ya cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para proceder al desarrollo del sistema.

### ➤ Conclusión del análisis de factibilidad

Una vez terminado la fase de estudio de factibilidad del proyecto, sea está operativa, técnica y económica, podemos indicar que el desarrollo e implementación del estudio realizado posee factibilidad, es decir, el mismo se puede ejecutar si el dueño de la empresa lo dispone de esa manera, debido a que no se requiere de inversiones mayores, y esto no generaría ningún tipo de inconvenientes al momento de proceder al respectivo desarrollo.

### Proceso de implementación y beneficios de la utilización de un sistema en el negocio



**Fuente.** (Ciampagna, 2015).

Independientemente de su tamaño, una empresa es una organización gobernada por procesos, estos pueden ser más o menos formales, pero normalmente encontramos lo mismo

en cada una de ellas: ventas, producción, recursos generales, recursos humanos, gestión administrativa y financiera. De esta manera es importante reconocer las necesidades de un sistema y la funcionalidad que va a brindar. (Guérin, Junio 2015).

Desarrollar un sistema acorde a los requerimientos de la empresa sin realizar un correcto estudio y sin tener en cuenta un diseño apropiado para hacerlo, puede generar fallas al momento de querer realizar la implementación del mismo, por lo que se debe tener en cuenta los procedimientos a seguir para realizar un buen diseño de arquitectura del sistema para promover el éxito del mismo dentro de la organización. El desarrollo de este sistema se puede realizar en la infraestructura tecnológica que ya posee la empresa, además se plantea dar recomendaciones determinadas sobre los requerimientos de equipamiento de hardware adicionales que podrían necesitarse, basadas en las necesidades existentes.

La implementación del diseño del sistema, se basa en una serie de fases estratégicas que requieren de una correcta gestión de procesos y una buena planificación de desarrollo, fundamentalmente se constituye una manera de disminuir costes manteniendo el nivel de calidad. (Aurora Vizcaíno, Felix García, Mario Piattini, 2014).

### **Fase de definición de requerimientos.**

- Las necesidades que se presenten en la empresa son fundamentales para el diseño del sistema.
- Tener correctamente definidos los requerimientos para proceder a desarrollar el sistema.

**Fase de diseño.**

- La necesidad de un sistema, la funcionalidad y los beneficios que ofrece a la empresa deben de ser identificadas para determinar los costos de desarrollo.
- Tanto los requerimientos de hardware y software deben de ser identificados y corroborar cuales son los equipos que posee la empresa y si podemos hacer uso de ellos.

En esta fase es necesaria la aprobación del propietario para poder desarrollar el sistema, además de contar con el financiamiento requerido y la disponibilidad de los recursos propuestos en la factibilidad técnica para poder seguir avanzando.

**Fase de construcción.**

- Una vez aprobado el proyecto de debe contar con el presupuesto necesario y determinar el tiempo específico de desarrollo.
- Se procede a realizar el diseño de la base de datos a utilizar y posteriormente el diseño del sistema.
- Prueba complementaria y la verificación de los requerimientos, para proceder a validar el producto con las metas de rendimiento debidamente aprobadas.

**Fase de implementación**

- Generación de pruebas.
- Puesta en marcha del sistema y realizar las respectivas capacitaciones a los usuarios.
- Realizar operaciones de mantenimiento del sistema.

Muchas de las empresas creen que con un sistema informático destinado a la administración de los recursos de una empresa, o lo que es lo mismo, la ejecución de un sistema de planificación de recursos empresariales, ya se encuentran en el final del proceso. Sin embargo una buena práctica a realizar, una vez que se ha implementado el sistema, es el de realizar una evaluación completa para verificar la funcionalidad que se solicitó implementar y que la misma sea utilizada a pleno, logrando así todos los beneficios de negocios que justificaron la decisión de la inversión para el posterior uso del sistema. (Anónimo, 2014).

**Tabla 2.** Beneficios de utilizar un sistema.

1	<b>Facilita la toma de decisiones:</b> esto se debe a la disponibilidad de los datos que se encuentran en una planificación bien gestionada dentro de los diversos departamentos.
2	<b>Ahorro de dinero:</b> debido a una gestión eficiente del negocio, tales como procesos, clientes, bienes, recursos humanos, todo esto a largo plazo.
3	<b>Seguridad de la información,</b> porque en caso de fallo los datos están protegidos, y la información está correctamente centralizada evitando la pérdida de la información de la empresa poseyendo copias de seguridad para evitar fallos.
4	<b>Incremento de la productividad</b> basándonos en la optimización de una correcta gestión de procesos que ejecutan los empleados, aquello va a permitir la eliminación de información redundante.
5	<b>Mejora de la relación con el cliente y la calidad del mismo</b> esto se debe a que el sistema va a permite realizar respuestas inmediatas al cliente resumiendo de este modo tiempo.
6	<b>Estandarización de la organización</b> ayuda a señalar las prácticas en la empresa, determinando los procesos de trabajo de los departamentos.

**Fuente.** (PYME, 2014).

## CONCLUSIONES

En base al estudio realizado en el complejo turístico Rey Park del Recinto Tres Postes, y a través de la información obtenida por medio de los métodos de investigación, se pudo obtener resultados favorables por lo cual se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La empresa realiza sus actividades de gestión y atención al cliente de manera manual, lo que no garantiza seguridad alguna en el procedimiento de la información que utilicen.
- La empresa no cuenta con un sistema que agilite los procedimientos internos que realizan, lo que perjudica en el tiempo de atención al cliente, viéndose afectada la credibilidad como empresa.
- Al realizar el respectivo análisis del caso de estudio propuesto se pudo comprobar que el estudio de factibilidad realizado dentro de la organización cumple con todos los requerimientos necesarios, haciéndolo factible para su uso futuro y satisfacer así las necesidades del propietario de la organización y de los empleados de la misma, por ende se sugiere la implementación de un sistema que agilite los procesos que realiza la organización basándose en el planteamiento estratégico de la misma, ya que si bien es cierto, el uso del sistema mejoraría el desarrollo de la empresa como tal.
- Basándonos en los beneficios que se obtienen al hacer uso de un sistema informático se pudo determinar que el uso del mismo es completamente factible, beneficiando a la empresa y cubriendo las necesidades de la misma.

Finalmente podemos decir que el personal del centro de recreaciones apoya el desarrollo del sistema, por lo que es recomendable que la aplicación sea implementada de manera inmediata con el objetivo de lograr cumplir un cambio radical en los procesos que realizan internamente y a su vez satisfaga las necesidades del cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

Alan Dennis; Haley Wixom Barbara; M. Roth Roberta. (2014). *Systems analysis and Design* (Sexta ed.). (I. John Wiley & Sons, Ed.) Recuperado el 25 de 04 de 2017

Anónimo. (10 de Febrero de 2014). *Punto Biz.com*. Obtenido de [https://puntobiz.com.ar/noticia/articulo/88808/Beneficios\\_de\\_un\\_sistema\\_informatico\\_en\\_las\\_empresas.html](https://puntobiz.com.ar/noticia/articulo/88808/Beneficios_de_un_sistema_informatico_en_las_empresas.html)

Aurora Vizcaíno, Felix García, Mario Piattini. (2014). *Desarrollo Global de Software*. Madrid: RA-MA Editorial.

Castellano, L. R. (2015). *Estrategia y Planificación Estratégica*. Maracaibo, Zulia, Venezuela: IE Venezuela.

Cevallos, G. (2014). *Estudio de factibilidad*. Quito: Anonimo. Obtenido de <http://www.yachay.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/ESTUDIO-DE-FACTIBILIDAD.pdf>

Ciampagna, G. (13 de octubre de 2015). *Ciampagna*. Obtenido de <http://www.ciampagna.com.ar/como-construir-un-sig-estrategia-de-implementacion-y-buenas-practicas/>

Guérin, B.-A. (Junio 2015). *Gestión de procesos informáticos (Segunda edición)*. Barcelona: Editions ENI.

Gutiérrez Murillo , Leydy Vanessa; Jaramillo Montoya, Jaimar Daniel. (2014). <http://repositorio.utp.edu.co>. Recuperado el 16 de 04 de 2017, de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5033/6581186132G984ES.pdf?sequence=1>

Luis Gómez, David Balkin, Robert Cardy. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Educación. S.A.

MarioTi. (24 de Abril de 2013). *Factibilidad de Sistemas*. Obtenido de <http://www.atic.cl/factibilidad-de-sistemas/>

Miguel Rojas, Laura Medina. (2012, Recuperado el 20 de Diciembre del 2017). *Planeación Estratégica*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.

PYME. (7 de Febrero de 2014). *Consulting Informático*. Obtenido de <https://www.cic.es/beneficios-de-la-implementacion-de-un-sistema-de-erp/>

Rivas, A. (31 de Enero de 2013). *Mundo Informático* . Obtenido de <http://mundoinformatico321.blogspot.com/2013/01/estudio-de-factibilidad-de-un-sistema.html>

Rovere, M. (2015). *Planeación estratégica de recursos humanos*. Washington: Luz. Sistemasumma. (6 de Noviembre de 2015). *Sistemasumma*. Obtenido de <https://sistemasumma.com/2015/11/06/estudio-de-factibilidad/>

Urbina, G. B. (2013). *Elaboracion de Proyectos, 5ta edición, nueva revision*. McGRAW-HILL.

**ANNEXOS**

## **ENTREVISTA REALIZADA AL PROPIETARIO DEL COMPLEJO TURISTICO REY PARK**

- 1. ¿De qué forma se almacena la información que se maneja dentro del centro de recreaciones Rey Park?**

La información que se almacena dentro de la empresa se realiza de manera manual.

- 2. ¿Considera usted que se debe mejorar la gestión de servicios de la empresa? ¿Por qué?**

Si, para evitar que la competencia nos supere en número de visitas de los clientes.

- 3. ¿Actualmente cuenta con un sistema de control de procesos basándonos en la planificación estratégica de la empresa?**

Por el momento la empresa no cuenta con un sistema que agilite el control de procesos que se realizan internamente.

- 4. ¿La empresa cuenta con el equipamiento tecnológico para la implementación de un sistema?**

Si poseemos la tecnología necesaria para la implementación del sistema.

- 5. ¿Cree usted que la aplicación de un sistema informático para el planteamiento estratégico de servicio de atención al cliente incrementan su credibilidad como empresa dentro del centro de recreaciones REY PARK?**

Si ya que esto nos ayudaría a aumentar el número de clientes.

- 6. ¿En que beneficia a la empresa la implementación de un sistema informático de gestión de procesos en base a la planificación estratégica?**

Nos ayudaría en la atención inmediata del cliente ahorrando tiempo y a su vez se evitaría perdida de información.

- 7. ¿Consideraría usted que la sistematización de la planificación estratégica del complejo turístico Rey Park ayudara a mejorar la gestión administrativa?**

Si ya que el proceso administrativo no se vería afectado como lo hace hasta ahora.

- 8. ¿Estaría de acuerdo que se implemente en el complejo turístico Rey Park un sistema que gestione los procesos del planteamiento estratégico y que facilite el desarrollo de las actividades?**

Si estoy totalmente de acuerdo en que se desarrolle e implemente el sistema dentro de la empresa.